

**§ 1**

**Úvodné ustanovenia**

1. Tento dokument stanovuje Všeobecné podmienky na poskytovanie elektronických komunikačných služieb (ďalej len „služba“) spoločnosťou Prvá internetová, s.r.o., Továrnská 32, 064 01 Stará Ľubovňa. IČO: 35 849 487, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, vo vložke č. 15575/P, oddiel Sro, (ďalej len „poskytovateľ“) právnickým alebo fyzickým osobám, ktoré sú užívateľmi elektronických komunikačných služieb (ďalej len „užívateľ“) a vstupujú do zmluvných vzťahov s poskytovateľom. Všeobecné podmienky sú súčasťou Zmluvy o využívaní dátovej siete Prvá internetová, s.r.o. (ďalej len „zmluva“).
2. Pre účely týchto Všeobecných podmienok a Zmluvy o využívaní dátovej siete platia nasledovné definície základných pojmov:
  - „**aktivácia služby**“ je vykonanie takej konfigurácie siete, ktorá umožní pripojiť koncové zariadenie užívateľa a umožní ho udržiavať v aktívnom stave počas poskytovania služieb Internetu,
  - „**bod prístupu**“ je miesto, v ktorom je umožnené pripojiť sa na sieť,
  - „**obchodné miesto**“ je obchodný priestor, v ktorom spoločnosť Prvá internetová, s.r.o. ponúka poskytovanie elektronických komunikačných služieb,
  - „**zákaznícka zóna**“ - je časť oficiálnej internetovej stránky poskytovateľa [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk), do ktorej sa môže užívateľ prihlásiť zadaním individuálneho prihlasovacieho mena a hesla,
  - „**fórum**“ - je časť zákazníckej zóny slúžiaca pre účely evidencie a komunikácie užívateľa a poskytovateľa,
  - „**ticket**“ – príspevok v podobe textového zápisu vo fóre, ktorý je jedinečným číslom spolu s možnými reakciami na tento príspevok jednoznačne identifikovaný,

**§ 2**

**Zmluva o využívaní dátovej siete**

1. Poskytovateľ poskytuje služby na základe Zmluvy o využívaní dátovej siete uzavretej s užívateľom. Poskytovateľ a užívateľ pritom vstupujú do zmluvného vzťahu za podmienok stanovených v zákone č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, v Zmluve o využívaní dátovej siete, v týchto Všeobecných podmienkach a v cenníku (tarife) siete.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak nie je v zmluve uvedené inak. Ak nie je cena dojednaná v zmluve výslovne, platí, že sa na ňu vzťahuje cenník (tarifa) siete.
3. Podmienkou na uzavretie Zmluvy o využívaní dátovej siete je, že záujemca požiadajú o jej uzavretie, pristúpi na tieto Všeobecné podmienky a cenník (tarifu) siete, predloží doklady, ktoré preukazujú totožnosť záujemcu, jeho fakturačnú adresu a ďalšie doklady požadované poskytovateľom a súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v informačnom systéme poskytovateľa v rozsahu podľa bodu 17.
4. K uzavretiu písomnej Zmluvy o využívaní dátovej siete dochádza dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami, prípadne oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, na tlačive poskytovateľa predloženom záujemcovi, v obchodnom mieste poskytovateľa.
5. Zmluvu o využívaní dátovej siete podpisuje priamo užívateľ alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Splnomocnený zástupca je povinný preukázať svoje oprávnenie

písomným splnomocnením s osvedčeným podpisom splnomocniteľa. Zákonný zástupca je povinný preukázať sa originálom alebo overenou kópiou príslušného rozhodnutia alebo osvedčenia štátneho alebo iného povereného orgánu. U právnickej osoby podpisuje zmluvu jej štatutárny zástupca alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných právnych predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis štatutárneho zástupcu na splnomocnení musí byť úradne osvedčený.

6. Zmluva o využívaní dátovej siete zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá
  - b) dohodou zmluvných strán
  - c) výpoveďou
  - d) odstúpením
  - e) smrťou alebo zánikom užívateľa
7. Užívateľ môže písomne odstúpiť od Zmluvy o využívaní dátovej siete, ak
  - a) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá mu bola poskytovateľom oznámená; ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, užívateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
  - b) poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie užívateľa, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva,
  - c) poskytovateľ neoznámí užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 8, bod 4 týchto Všeobecných podmienok; užívateľ má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa cit. ustanovenia § 8, bod 4.
8. Ak sa na základe zmluvy o využívaní dátovej siete poskytuje viac služieb, je užívateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodov uvedených v bode 7 len vo vzťahu k tej službe alebo jej časti, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia, alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
9. Poskytovateľ môže písomne odstúpiť od Zmluvy o využívaní dátovej siete, ak užívateľ:
  - a) opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia poskytovateľa alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) pripojí na sieť poskytovateľa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu poskytovateľa zariadenie neodpojí,
  - d) opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o využívaní dátovej siete,
  - f) poskytuje službu (ktorú mu na základe Zmluvy o využívaní dátovej siete a týchto Všeobecných podmienok dodáva poskytovateľ) ďalším - tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.
10. Odstúpením od zmluvy o využívaní dátovej siete zmluva zaniká, keď v súlade s ustanovením bodu 7, 8, 9 prejav vôle oprávnenej strany odstúpiť od zmluvy je doručený druhej strane, ak nie je v odstúpení uvedený neskorší deň; po tejto dobe nemožno účinky

- odstúpenia od zmluvy odvolať alebo meniť bez súhlasu druhej strany.
11. Užívateľ môže Zmluvu o využívaní dátovej siete uzavretú na dobu neurčitú písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
  12. Poskytovateľ môže Zmluvu o využívaní dátovej siete písomne vypovedať, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby okrem univerzálnej služby. Ak poskytovateľ vypovie Zmluvu o využívaní dátovej siete z dôvodu modernizácie služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť užívateľovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením.
  13. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany a uplynie posledným dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
  14. Ak bola v Zmluve o využívaní dátovej siete dohodnutá minimálna doba poskytovania služieb a užívateľ podá výpoveď tak, že výpovedná lehota podľa bodu 13 uplynie a Zmluva o využívaní dátovej siete zanikne pred uplynutím minimálnej doby poskytovania služieb dohodnutej v zmluve (doby viazanosti zmluvy), je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 330 Eur.  
Zmluvnú pokutu v rovnakej výške je užívateľ povinný zaplatiť aj v prípade odstúpenia od Zmluvy o využívaní dátovej siete poskytovateľom podľa bodu 9, ak Zmluva o využívaní dátovej siete v súlade s ustanovením bodu 10 zanikne pred uplynutím minimálnej doby poskytovania služieb dohodnutej v zmluve.
  15. V prípade zániku zmluvy počas trvania viazanosti je užívateľ povinný uhradiť všetky poskytnuté finančné výhody, ktoré z viazanosti vyplývali.
  16. Smrťou fyzickej osoby, ktorá je užívateľom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zaniká Zmluva o využívaní dátovej siete. Zmluva taktiež zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola užívateľom. Poskytovateľ je oprávnený okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že užívateľ zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť mu poskytovanie služieb.
  17. Užívateľ súhlasí s tým, aby poskytovateľ spracúval jeho osobné údaje na prevádzkové účely. Osobné údaje nebudú bez súhlasu užívateľa poskytnuté tretím osobám.  
Poskytovateľ je oprávnený získať a spracúvať údaje užívateľov, ktorými sú:
    - a) meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
    - b) obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby – podnikateľa alebo
    - c) obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby,
    - d) telefónne číslo,
    - e) výška neuhradených záväzkov,

a to na účely:

- uzatvorenia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,
- fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok,
- vypracovania zoznamu užívateľov,
- podávania informácií v rámci koordinačných a operačných stredísk tiesňového volania,
- spolupráce a poskytovania súčinnosti s Policajným zborom a inými orgánmi činnými v trestnom konaní pri odhaľovaní zlomyseľných volaní a šírení poplašných informácií a správ, poskytovať potrebnú súčinnosť súdom, prokuratúre a iným orgánom štátu podľa osobitných predpisov.

Poskytovateľ ručí za ochranu osobných údajov užívateľa a riadi sa pri tom zákonom č. 122/2013 Z.z o ochrane osobných údajov v platnom znení.

Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvného vzťahu; pri osobných údajoch obsiahnutých v účtovných dokladoch - faktúrach, príjmových a výdavkových pokladničných dokladoch, výpisoch z účtu a pod., pri ktorých je v zmysle osobitných účtovných a daňových predpisov (zákon o účtovníctve, zákon o dani z príjmov, zákon o dani z pridanej hodnoty) stanovená povinnosť uchovávať uvedené doklady po určitú dobu, dôjde k likvidácii osobných údajov bezodkladne po uplynutí zákonom stanovených lehôt.

### § 3

#### ***Práva a povinnosti užívateľa***

1. Užívateľ má právo:
  - a) na uzavretie zmluvy s poskytovateľom,
  - b) poskytnutie služby v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka (tarify) siete,
  - c) na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach vo vlastníctve poskytovateľa, okrem porúch, za ktoré zodpovedá užívateľ v zmysle § 6 týchto Všeobecných podmienok,
  - d) na vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania služieb v prípade zavinenia zo strany poskytovateľa, v rozsahu a za podmienok stanovených v Zmluve o využívaní dátovej siete, týchto Všeobecných podmienkach a cenníku (tarife); toto právo musí užívateľ písomne uplatniť u poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká,
  - e) na reklamáciu správnosti úhrady alebo kvality poskytnutej služby,
  - f) stanoviť svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči poskytovateľovi. S touto osobou sa riešia všetky technicko-administratívne zmeny, najmä odovzdávanie a zmena prístupových kódov a hesiel a technické parametre poskytovaných služieb.
2. Užívateľ je povinný:
  - a) užívať služby dátovej siete iba v súlade so Zmluvou o využívaní dátovej siete a týmito Všeobecnými podmienkami,
  - b) platiť cenu za zriadenie a poskytnutú alebo požadovanú službu v súlade so Zmluvou o využívaní dátovej siete, týmito Všeobecnými podmienkami a cenníkom (tarifou),
  - c) používať iba schválené zariadenia elektronických komunikácií,
  - d) užívať dátovú sieť tak, aby zbytočne neobťažoval ostatných užívateľov, najmä sa zdržať rozosielania nevyžiadanej elektronickej pošty a pokusov o prienik do cudzích počítačových sietí,
  - e) užívať dátovú sieť iba takým spôsobom, ktorý nie je v rozpore so zákonmi a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky,
  - f) užívať poskytované služby iba pre svoje potreby s vykonaním takých opatrení, ktoré neumožnia použitie služieb treťou - neoprávnenou osobou,
  - g) zaobchádzať s prideleným prihlasovacím menom a heslom takým spôsobom, aby nedošlo k vyzradeniu hesla a jeho zneužitiu, inak znáša všetky škody, ktoré vznikli takýmto zneužitím,
  - h) pri zvýšených nárokoch na dôvernosť resp. ochranu prenášaných dát je povinnosťou užívateľa vykonať na svojej strane príslušné opatrenia (napr. inštalácia šifrovacieho softwaru),
  - i) ihneď ohlásiť poskytovateľovi poruchy, ktoré vzniknú pri poskytovaní služieb,

- j) umožniť prístup k poskytovaným službám a dovoliť za dodatočnú úhradu výdavkov s tým spojených ich použitie pracovníkom poskytovateľa, ktorí potrebujú telefónne a internetové spojenie pri výkone svojej práce a riadne sa preukážu, pričom pracovníci budú takéto spojenie používať v minimálnej novej miere potrebnej iba na odstránenie závady alebo sprevádzkovanie spojenia,
  - k) neodkladne písomne nahlásiť akúkoľvek zmenu týkajúcu sa Zmluvy o využívaní dátovej siete, najmä vo vzťahu k svojim údajom, resp. údajom svojej zodpovednej osoby; v opačnom prípade je povinný znášať všetky škody, ktoré mohli vzniknúť oneskoreným nahlásením.
3. Užívateľ nesmie poskytovať službu (ktorú mu na základe Zmluvy o využívaní dátovej siete a týchto Všeobecných podmienok dodáva poskytovateľ) ďalším fyzickým alebo právnickým osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.

#### **§ 4**

##### ***Práva a povinnosti poskytovateľa***

1. Poskytovateľ má právo:
- a) na zaplatenie ceny za poskytnutú alebo požadovanú službu podľa cenníka (tarify),
  - b) na náhradu škody spôsobenej užívateľom na sieti a na zariadení vo vlastníctve poskytovateľa,
  - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy o využívaní dátovej siete so záujemcom, ak poskytovanie služby v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
  - d) odmietnuť uzavretie zmluvy so záujemcom, ak záujemca nechce pristúpiť na všetky zmluvné podmienky užívania služieb a ak nepredloží všetky doklady požadované poskytovateľom na jej uzavretie; poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie zmluvy tiež v prípade, ak záujemca nedáva záruku, že bude dodržiavať všetky podmienky stanovené v Zmluve o využívaní dátovej siete, vo Všeobecných podmienkach a cenníku (tarife), pretože je dlžníkom poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo ak poskytovateľ už predtým odstúpil od zmluvy, alebo zmluvu z tohto dôvodu vypovedal,
  - e) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby najmä z dôvodu:
    - e1) jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
    - e2) nezaplatenia splatnej ceny, a to až do jej zaplatenia, alebo do zániku Zmluvy o poskytovaní služieb; dočasne prerušiť poskytovanie služby z tohto dôvodu možno iba v prípade, ak užívateľ neuhradí splatnú cenu ani v lehote 10 dní odo dňa doručenia výzvy na jej zaplatenie,
    - e3) podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany užívateľa; dočasne prerušiť poskytovanie služby z tohto dôvodu možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
    - e4) plánovaného prerušenia prevádzky, vykonania opráv, servisu a údržby zariadení elektronických komunikácií,
  - f) vykonávať všetky zmeny zariadení elektronických komunikácií, pokiaľ ich uzná za nevyhnutné a prípustné,
  - g) účtovať ceny v zmysle Cenníka (tarify) za obnovenie poskytovania služieb, ktoré boli dočasne prerušené v zmysle písm. e), bodu e1), e2) a e3).
2. Poskytovateľ je povinný:
- a) uzavrieť zmluvu s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak niet dôvodu na jej odmietnutie,
  - b) predkladať užívateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie poskytovaných služieb,

- pokiaľ z povahy služby nevyplýva, že vyúčtovanie nie je potrebné,
- c) neustále udržiavať svoju sieť v prevádzkyschopnom stave a zabezpečiť funkčnú medzinárodnú a národnú konektivitu,
  - d) oznámiť užívateľovi všetky potrebné technické a konfiguračné parametre, ktoré sú nutné na nastavenie užívateľovho počítača, prípadne iného koncového zariadenia, ktoré prevádzkuje užívateľ,
  - e) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť užívateľom služby buď priamo, alebo iným vhodným spôsobom obmedzenie, prerušenie, zmeny alebo iné nepravidelnosti v poskytovaní služieb,
  - f) v prípade neplánovaných výpadkov a porúch je poskytovateľ povinný vynaložiť maximálne úsilie na ich urýchlené odstránenie a pokiaľ je to možné, tak oznámi túto skutočnosť bez meškania užívateľovi.

## § 5

### *Cena a platobné podmienky*

1. Sadzby cien za poskytovanie elektronických komunikačných služieb vrátane zliav, príplatkov a bezplatne poskytovaných služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa sadzby uplatňujú sú uvedené a užívateľovi účtované vo výške a spôsobom stanoveným cenníkom (tarifou).
2. Všetky ceny za elektronické komunikačné služby a ostatné služby poskytnuté užívateľovi zo strany poskytovateľa sú užívateľovi vyúčtované faktúrou. Faktúra za poskytnuté alebo požadované služby sa vystavuje podľa zmluvy a cenníka (tarify) .
3. Užívateľ je povinný platiť splatné čiastky ceny za poskytnuté alebo požadované služby v lehote splatnosti, ktorá je uvedená v rámci príslušného vyúčtovania (faktúry). Záväzok užívateľa zaplatiť vyúčtované čiastky prostredníctvom bezhotovostného platobného styku je splnený okamihom pripísania dlžnej čiastky na účet poskytovateľa s uvedením správneho variabilného symbolu.
4. V prípade neuhradenia splatnej dlžnej čiastky za poskytnuté alebo požadované služby je poskytovateľ oprávnený účtovať užívateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania.
5. Poskytovanie služieb podlieha dani z pridanej hodnoty vo výške stanovenej zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty dani.
6. Cena pre služby pevného pripojenia s objednanou rýchlosťou pripojenia je určená iba paušálnou cenou, ktorej výška je závislá od rýchlosti pripojenia bez ohľadu na množstvo prenesených dát.
7. Užívateľ zodpovedá za všetky prenesené dáta uskutočnené zo svojho bodu prístupu do siete využívaného na poskytovanie elektronických komunikačných služieb v zmysle zmluvy bez ohľadu na osobu, ktorá takýto prenos vyžiadala a je povinný zaplatiť poskytovateľovi cenu za užívanie takto poskytovaných alebo požadovaných služieb.
8. Poskytovateľ je oprávnený požadovať platbu za poskytované alebo požadované elektronické komunikačné služby vopred.
9. Pri prerušení poskytovania služieb z dôvodu poruchy, pokiaľ užívateľ za toto prerušenie nezodpovedá, vráti poskytovateľ užívateľovi pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny za dobu neposkytovania služieb. Podmienkou je, že užívateľ ohlásí takéto prerušenie (poruchu) u poskytovateľa a uplatní si písomne svoje právo na vrátenie pomernej časti ceny u poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služieb, inak toto právo zaniká. Doba prerušenia poskytovania služieb sa počíta od chvíle, kedy bolo prerušenie poskytovania služieb ohlásené a poskytovateľom overené, až do chvíle obnovenia poskytovania služieb.
10. Pri dočasnom prerušení alebo obmedzení poskytovania služby z dôvodu jej zneužívania

užívateľom, nezaplattenia splatnej ceny alebo podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany užívateľa, nemá užívateľ právo požadovať vrátenie pomernej časti ceny za neposkytnutie požadovanej služby.

## **§ 6**

### **Zodpovednosti užívateľa**

1. Užívateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi tým, že si nepočínal tak, aby svojou činnosťou nepoškodzoval zariadenia elektronických komunikácií a nerušil prevádzku siete alebo služieb, a aby neoprávnene nezasahoval do siete a do poskytovania elektronických komunikačných služieb. Za takúto škodu nenesie poskytovateľ žiadnu zodpovednosť.
2. Užívateľ zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov za škodu, ktorá vznikne poskytovateľovi na jeho zariadeniach elektronických komunikácií, ako aj za iné škody, ktoré užívateľ poskytovateľovi spôsobí.
3. Škoda sa uhradza v peniazoch, ak však o to poskytovateľ požiada a ak je to možné a účelné, užívateľ uhradí škodu uvedením do predošlého stavu.
4. V ostatnom sa na zodpovednosť užívateľa voči poskytovateľovi vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

## **§ 7**

### **Zodpovednosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ zodpovedá užívateľovi za škody, ktoré mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy o využívaní dátovej siete a z týchto Všeobecných podmienok v rozsahu a spôsobom upraveným v zmluve a Všeobecných podmienkach.
2. Zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia elektronickej komunikačnej služby sa vzťahuje na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú elektronickú komunikačnú službu, resp. pomerne znížiť cenu za službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo vadného poskytnutia služby. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť užívateľovi škody prevyšujúce výšku ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo vadne poskytnutú službu.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené užívateľovi zariadením elektronickej komunikácie vo vlastníctve poskytovateľa, prostredníctvom ktorého je užívateľovi poskytovaná elektronická komunikačná služba za predpokladu, že škoda nebola spôsobená zavinením zo strany poskytovateľa.
4. Poskytovateľ je povinný v prípade vzniku škody, za ktorú zodpovedá, uhradiť užívateľovi škodu v rozsahu určenom v tejto časti Všeobecných podmienok, nie však ušlý zisk. Poskytovateľ je podľa vlastného výberu oprávnený uhradiť užívateľovi škodu buď v peniazoch, alebo uvedením do predošlého stavu.
5. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá užívateľovi alebo tretím osobám za akékoľvek priame, nepriame a následné straty alebo škody v dôsledku poskytovaných služieb. Pre tieto účely výraz „nepriama strata" alebo „následná strata alebo škoda" okrem iného zahŕňa aj ušlé tržby, zisk, predpokladané úspory, podnikateľské aktivity alebo dobré meno, stratu alebo poškodenie alebo zničenie údajov.
6. Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za škody spôsobené v dôsledku výpadku medzinárodnej alebo národnej siete Internet.
7. Užívateľ si je vedomý, že poskytovateľ nemôže vykonávať kontrolu obsahu prenášaných informácií cez počítačovú sieť, z toho dôvodu poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za priame, nepriame, mimoriadne, následné alebo náhodné škody, ktoré užívateľ spôsobil sebe alebo tretím osobám ním prenášanými údajmi.

## § 7a

### *Kvalita poskytovanej služby, obmedzenie poskytovanej služby*

1. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplyvať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov. Ak by poskytovateľ uplatnil opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom užívateľa informovať.
2. Rýchlosti sťahovania a odosielania dát sú definované nasledovne:
  - a) proklamovaná rýchlosť je prenosová rýchlosť pripojenia, ktorú poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu a vrátane uvádzania parametrov služieb v cenníku a Zmluve. Je to rýchlosť bežne dosahovaná užívateľom bez rozdielu času a množstva prenesených dát.
  - b) maximálna rýchlosť je rýchlosť proklamovaná.
  - c) reálna rýchlosť – minimálne polovica proklamovanej rýchlosti. V prípade, že by reálna rýchlosť klesla pod polovicu proklamovanej rýchlosti, má užívateľ nárok na zľavu vo forme alikvotnej čiastky z mesačného poplatku.
  - d) minimálna rýchlosť – je daná technickým obmedzením konkrétnej použitej technológie v prístupovom bode užívateľa
    - pri pripojení wireless je minimálna rýchlosť 2 Mbps
    - pri pripojení optik alebo metalickým spojom je minimálna rýchlosť 2 Mbps
3. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od proklamovanej rýchlosti. Ak služba dosahuje rýchlosť v intervale medzi maximálnou a minimálnou rýchlosťou, nejde o chybu služby. Užívateľ má možnosť odchýlky od proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.
4. Meranie rýchlosti služby je potrebné vykonať počítačom pripojeným priamo k zariadeniu poskytovateľa (bez wifi routera alebo iného medzičlánku). Meranie je potrebné vykonávať prostredníctvom servera speedtest.net (vždy aspoň z dvoch rôznych serverov).
5. Ak je pripojenie realizované na rádiovom rozhraní vo frekvenčnom pásme dostupnom pre využívanie na základe Všeobecného povolenia (tzv. voľné alebo nelicencované pásmo), poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zníženie kvality alebo dostupnosti služby v dôsledku škodlivého rušenia v príslušnom frekvenčnom pásme; práva užívateľa tým nie sú dotknuté.
6. Rýchlosť komunikácie voči koncovým bodom v internete je závislá od rýchlosti pripojenia týchto koncových bodov k internetu, ich aktuálnej zaťažnosti, stratovosti paketov a sieťovej latencie. Za nedosiahnutie rýchlosti voči koncovým bodom v internete preto poskytovateľ nezodpovedá. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie rýchlosti v rámci svojej siete a v rámci prepojenia na národný internetový uzol.
7. Poskytovateľ môže ako súčasť služby poskytovať doplnkovú službu – technický prostriedok na blokovanie nežiaducej a potenciálne rizikovej komunikácie v internete (tzv. Firewall), ktorý v súlade so svojim určením bráni komunikácii s niektorými koncovými bodmi v internete a (alebo) bráni využívaniu niektorých komunikačných portov a protokolov v internete. Ak poskytovateľ takúto službu užívateľovi poskytuje, na žiadosť užívateľa je povinný takúto službu deaktivovať a poskytovať užívateľovi prístup do internetu bez uvedených blokování.
8. Poskytovateľ týmto užívateľa informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:
  - a) na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,
  - b) pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť



prerušovaný, či inak sťažený,

c) funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia môže byť obmedzená.

9. Ak bude užívateľ súčasne so službou pripojenia k internetu využívať aj inú službu pripojenia, ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú užívateľovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.
10. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou poskytovateľom a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má užívateľ nárok na použitie nápravných prostriedkov – podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa § 8 Reklamačný poriadok.
11. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu (ďalej len „Nariadenie“) s cieľom zabezpečiť užívateľovi prístup k otvorenému internetu.

## § 8

### **Reklamačný poriadok**

1. Užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu vo veci správnosti vyúčtovania za poskytnutú alebo požadovanú elektronickú komunikačnú službu alebo vo veci kvality poskytnutej služby.
2. Reklamáciu vo veci správnosti vyúčtovania alebo kvality poskytnutej alebo požadovanej služby je užívateľ oprávnený uplatniť u poskytovateľa písomnou formou, a to v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia.
3. Reklamácia užívateľa, ktorá nebola uplatnená písomnou formou alebo bola doručená po uplynutí lehoty určenej v predchádzajúcom bode, nebude zo strany poskytovateľa akceptovaná.
4. Poskytovateľ písomne oznámi užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak poskytovateľ odošle svoje oznámenie užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
5. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnutú službu, t.j. nezbavuje užívateľa povinnosti uhradiť faktúru v lehote jej splatnosti.
6. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení elektronickej komunikácie, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za ňu nemožno preukázateľne zistiť, užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.
7. Reklamácia uplatnená z iných dôvodov, ako sú uvedené v bode 1, sa považuje za neopodstatnenú. Ak je reklamácia vo veci kvality poskytnutej služby uznaná poskytovateľom za opodstatnenú z dôvodu poruchy a z nej vyplývajúceho neposkytnutia, čiastočného poskytnutia alebo vadného poskytnutia elektronickej komunikačnej služby, má užívateľ právo na vrátenie pomernej časti už zaplatenej ceny za obdobie neposkytovania,

čiasťočného alebo vadného poskytovania služby v rozsahu a za podmienok stanovených v Zmluve o využívaní dátovej siete, týchto Všeobecných podmienkach a cenníku (tarife); toto právo musí užívateľ písomne uplatniť u poskytovateľa najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania služby, inak toto právo zaniká.

8. Ak užívateľ nesúhlasí s výsledkom prešetrenia jeho reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, môže po reklamačnom konaní predložiť spor s poskytovateľom Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb na mimosúdne riešenie za podmienok stanovených v ustanovení § 75 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.
9. Pre účely reklamačného konania upraveného v ustanoveniach predchádzajúcich bodov tohto paragrafu sa za dodržanie písomnej formy považuje aj elektronický písomný zápis v zákazníckej zóne na stránke [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk), v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu alebo písomný zápis zaslaný formou elektronickej pošty (u užívateľa z e-mailovej adresy, ktorá je evidovaná v informačnom systéme poskytovateľa - z údajov uvedených v objednávke užívateľa, resp. z ich neskorších aktualizácií).

## **§ 9**

### ***Doručovanie písomností***

1. Písomnosti, ktoré sú poskytovateľ alebo užívateľ povinní doručiť druhej strane na základe zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení, Zmluvy o využívaní dátovej siete alebo Všeobecných podmienok, sú obe zmluvné strany povinné doručovať osobne, alebo prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve.
2. Po uzavretí zmluvy je užívateľ povinný oznámiť poskytovateľovi každú zmenu adresy a e-mailu na doručovanie. Až do okamihu oznámenia o zmene adresy poskytovateľovi, sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa, ktorá bola poskytovateľovi oznámená ako posledná.
3. V prípade písomností a upomienok zasielaných prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v zmluve ako doporučené listové zásielky s doručenkou, sa na účely týchto Všeobecných podmienok považujú tieto písomnosti za doručené užívateľovi (resp. adresátovi), ak:
  - a) prijímateľ odoprel prijatie zásielky alebo
  - b) zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote alebo
  - c) nebolo možné užívateľa, resp. splnomocnenú osobu na adrese uvedenej v zmluve zistiť a doposlanie nie je možné.Za písomnosti riadne doručené užívateľovi, resp. splnomocnenej osobe sa považujú aj písomnosti doručené náhradnému prijímateľovi v zmysle Poštového poriadku.
4. Faktúry, upomienky, upozornenia, nové cenníky, technické novinky a ďalšie informácie poskytovateľ zasiela užívateľovi formou elektronickej pošty na e-mailovú adresu, ktorá je evidovaná v informačnom systéme poskytovateľa (z údajov uvedených v objednávke užívateľa, resp. z ich neskorších aktualizácií) alebo elektronickým písomným zápisom v zákazníckej zóne na stránke [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk), v časti fórum vo forme akéhokoľvek ticketu.

## **§ 10**

### ***Záverečné ustanovenia***

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť bez súhlasu užívateľa tieto Všeobecné podmienky a Cenník (tarifu).
2. Poskytovateľ je povinný písomne, e-mailom, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok. Užívateľ sa môže so zmenami podrobne oboznámiť na webovej stránke poskytovateľa – [www.ferimex.sk](http://www.ferimex.sk) v hlavnom menu.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo dočasne zmeniť cenník (tarifu) na určitú vopred

stanovenú dobu za podmienky, že takáto zmena je na prospech užívateľov elektronických komunikačných služieb (tzv. akcie).

4. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1.9.2015 a v plnom rozsahu rušia a nahrádzajú Všeobecné podmienky zo dňa 1.8.2004, v znení ich zmien zo dňa 1.4.2009 a zo dňa 1.1.2015.

Zmena týchto Všeobecných podmienok – doplnenie ustanovenia § 7a, nadobúda účinnosť dňa 10.5.2017.